

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif observasional prospektif. Penelitian ini termasuk observasional dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data data dalam satu kali pada waktu yang dilakukan variabel terikat dan variable bebas.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau pada bagian instalasi farmasi rawat jalan, di mana penelitian dilakukan pada bulan Januari – Februari 2022. Data dikumpulkan dari responden yang telah menebus obat di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pada penelitian ini, sangat penting untuk memiliki populasi yang bertindak sebagai responden dan menjadi subjek referensi dalam pengumpulan data penelitian. Populasi merupakan suatu wilayah generalis yang ditetapkan peneliti sebagai tempat penelitian yang dimana didalamnya terdapat objek/subjek yang memiliki mutu ataupun ciri khusus (Sugiyono, 2015). Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang membeli obat di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau bulan Februari – Maret 2022 yaitu sebanyak 4738 pasien.

2. Sampel

Sampel penelitian ditetapkan melalui penilaian rumus Slovin. Sebelum memakai penilaian itu, tahapan awal ditetapkan berapa taraf toleransi eror. Prosedur penetapan sampel pada penelitian ini adalah *cross sectional*. Taraf toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%, yang menyatakan makin rendah toleransi kesalahan maka taraf akurasi sampel semakin tinggi senilai 90% (Tejada. Raymond, dan Punzalan. 2012)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: total sampel

N: total populasi

e: error tolerance

Penilaian total sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{4738}{1 + \frac{4738(0.1)^2}{47.38}} \\ &= \frac{4738}{1 + 47.38} \\ &= \frac{4738}{48.38} \\ &= 97.93 \text{ (Dibulatkan menjadi 100)} \end{aligned}$$

Berlandaskan temuan penilaian sampel diatas didapatkan sejumlah 97.93 sampel. Kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel guna menjauhkan adanya kelonggaran pada kesalahan ukur pada data. Pasien yang dapat dijadikan responden adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

2.1 Kriteria inklusi. Sampel pada penelitian ini perlu mencukupi persyaratan inklusi yang ditetapkan peneliti. Persyaratan inklusi yang dipakai adalah Pasien rawat jalan atau pendamping yang mengambil resep di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau. Berusia diatas 18 tahun. Pasien yang menebus resep obat racikan dan non racikan. Berkeinginan untuk menjadi subjek penelitian.

2.2 Kriteria eksklusi. Kriteria digunakan untuk memilah subjek mana yang tidak mencukupi persyaratan untuk menjadi sampel pada penelitian ini. Persyaratan eksklusi pada penelitian ini adalah Pasien rawat jalan Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau yang tidak dapat membaca, menulis atau memakai Bahasa Indonesia yang tepat dan baku serta Pasien yang tidak mengisi kuisisioner penelitian secara lengkap.

D. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Utama

Variable utama dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

2. Klasifikasi Variabel Utama

Variabel utama yang telah didefinisikan terdahulu yaitu kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

1.1 Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian dan karakteristik demografi.

1.2 Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

3. Definisi Operasional Variabel

- a. Responden adalah pasien seseorang yang mendapatkan pengobatan jalan di pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau yang memenuhi kriteria inklusi pada bulan Februari – Maret 2022.
- b. Kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan oleh pasien karena hasil yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.
- c. Tingkat Kepuasan adalah jika pelayanan yang diberikan tidak penting dan hasil pelayanannya tidak memuaskan maka diberi skor 1. Jika pelayanan yang diberikan kurang penting dan hasil pelayanannya kurang memuaskan maka diberi skor 2. Jika pelayanan yang diberikan cukup penting dan hasil pelayanannya cukup memuaskan maka diberi skor 3. Jika pelayanan yang diberikan penting dan hasil pelayanannya memuaskan maka diberi skor 4. Jika pelayanan yang diberikan sangat penting dan hasil pelayanannya sangat memuaskan maka diberi skor 5.
- d. Kepuasan didapatkan dari total skor jawaban responden yang dikategorikan berdasarkan nilai pertanyaan pada masing-masing dimensi.
- e. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab oleh apoteker dalam pekerjaan kefarmasian dengan maksud mencapai hasil untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.
- f. Petugas adalah apoteker atau tenaga kefarmasian yang melakukan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.
- g. Lima dimensi yang mempresentasikan persepsi konsumen pada kualitas pelayanan jasa, meliputi:
 - 1) **Tangibles** adalah penampilan petugas kefarmasian dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan pasien di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

- 2) **Reliability** adalah kemampuan petugas kefarmasian untuk memberikan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.
 - 3) **Responsiveness** adalah kesigapan petugas kefarmasian dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau dengan cepat dan tanggap.
 - 4) **Assurance** adalah petugas kefarmasian memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau yang dapat diyakini oleh pasien.
 - 5) **Empathy** Adalah kemampuan petugas kefarmasian dalam menjalin keterkaitan, perhatian. Serta mengerti keperluan pasien di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.
- h. Karakteristik demografi adalah aspek yang terkait bersama taraf kepuasan pasien pada Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau yang mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan, profesi, pendapatan.

E. Alat dan Bahan

1. Alat

Pada penelitian ini, alat yang akan dipakai adalah alat tulis, kuisioner *service quality* (servqual) yang terdiri atas 5 dimensi yaitu : berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), lembar persetujuan pasien untuk menjadi responden, dan lembar identitas pasien.

2. Bahan

Bahan pada penelitian ini yaitu data yang didapat dari pemberian form identitas pasien, kuisioner kenyataan pasien, dan kuisioner harapan pasien.

F. Jalannya Penelitian

1. Persiapan

1.1 Pembuatan Proposal Penelitian. Pembuatan serta pengajuan proposal penelitian pada Universitas Setia Budi.

1.2 Permohonan Izin Penelitian. Pembuatan serta menyerahkan surat perizinan pengadaan penelitian dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi ke UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

1.3 Pembuatan *Ethical Clearance*. Pembuatan *ethical clearance* di Universitas Negeri Semarang. Kelayakan etik yaitu pernyataan tertulis yang dikeluarkan Komisi Etik Penelitian bagi observasi yang menyangkut makhluk hidup yang menyebutkan proposal penelitian layak dilakukan sudah mencukupi kriteria.

1.4 Meminta Izin pada Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau. Menyerahkan surat izin dari Fakultas kepada Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

1.5 Menyebarkan Kuisoner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. Menyebarkan kuisoner kepada pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 30 responden.

1.6 Menyebarkan Kuisoner untuk Penilaian Kepuasan Pasien. Menyebarkan kuisoner pada pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 100 responden. Responden yang mengisikan kuisoner yang didampingi peneliti. Data yang diperoleh kemudian diperiksa kelengkapannya

1.7 Pengumpulan Data. Tahap pertama penelitian adalah pengumpulan data kuisoner di Instalasi Farmasi rawat jalan UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.. Data tersebut kemudian dimasukkan ke dalam komputer, dianalisis dan dikelompokkan sesuai dengan faktor-faktor yang dipelajari. setelah itu diperoleh hasil dan pembahasan. kesimpulan dan rekomendasi.

2. Uji Vliditas dan Uji Reliabilitas

2.1 Uji Validitas. Uji validitas dilaksanakan guna menguji kualitas item pertanyaan yang ada pada kuisoner dengan tujuan untuk mengetahui besarnya ketepatan kuisoner pada setiap item pertanyaan untuk mampu dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas kuisoner ini adalah *Product Moment* dari *Karl Person* dengan menggunakan bantuan program SPSS for windows versi 22. Penilaian item pertanyaan yang valid apabila memiliki nilai rhitung > rtabel. Pada penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan untuk keperluan uji validitas sebanyak 30 responden.

2.2 Uji Reliabilitas. Reliabilitas mengacu pada sebuah interpretasi perihal instrument dapat dipercaya guna dipakai selaku parameter penghimpun data sebab alat ukur itu optimal. Menunjukkan melihat sampai sejauh mana sebuah alat ukur dapat digunakan dan dipercaya dimana jika dilakukan pengukuran secara berulang akan menunjukkan hasil yang tetap konstan. Reliabilitas kuisoner diuji

dengan *Cronbach's Alpha*. Skala dikelompokkan dalam lima kelas, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Skala Alpha Cronbach's

No	Nilai Alpha Cronbach's	Kategori
1	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,21 – 0,40	Agak Reliabel
3	0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,61 – 0,80	Reliabel
5	0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

3. Uji Normalitas

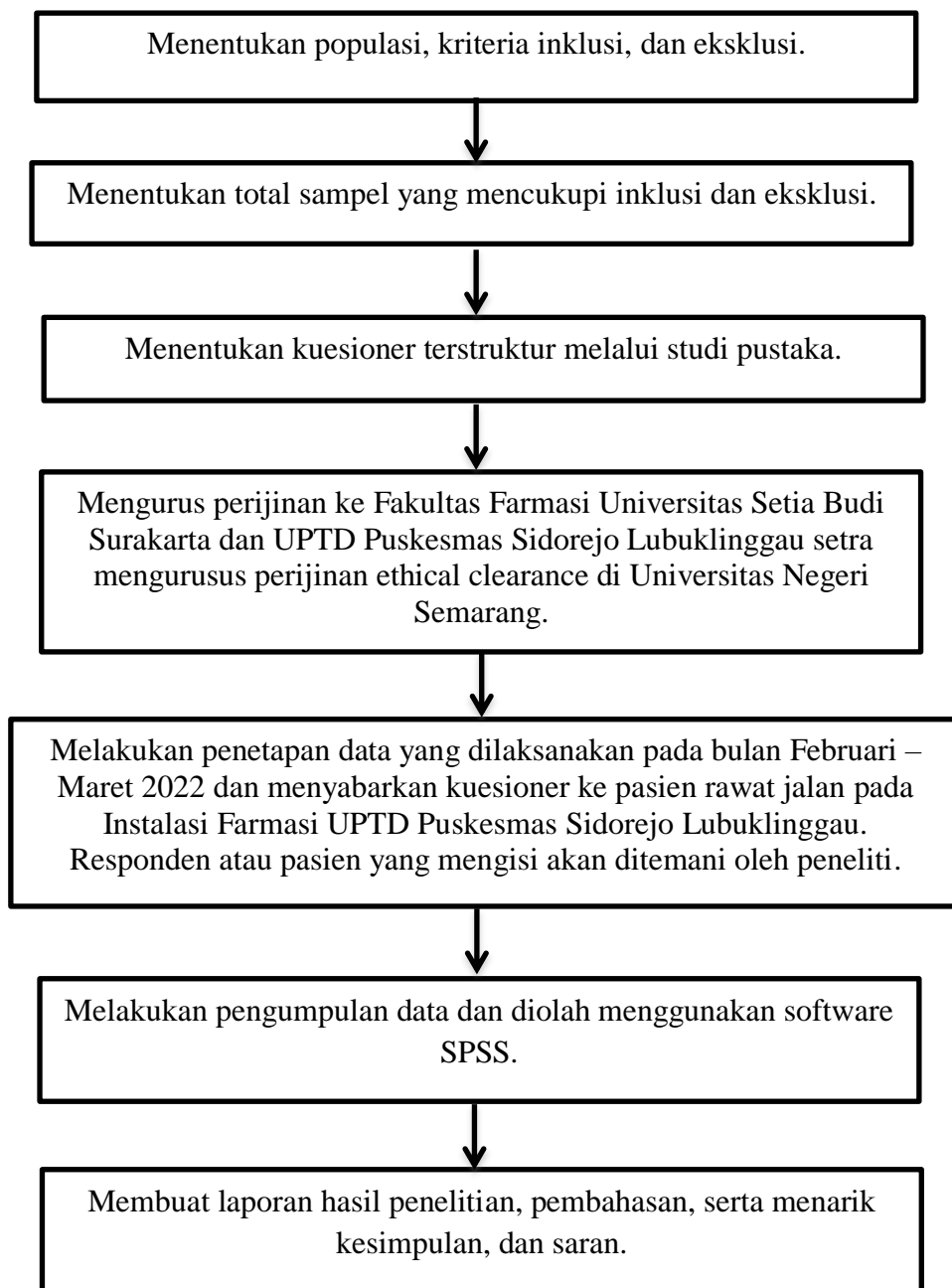
Uji normalitas bermaksud guna memahami data pada penelitian terdistribusi normal atau tidak. Ketika sudah didapatkan hasilnya, maka data ditentukan apakah selanjutnya data diolah secara parametrik atau non parametrik. Uji normalitas pada penelitian ini memakai program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) yakni melalui uji *one sample kolmogrov smirnov* dimana apabila hasil $\text{Sig} > 0,05$ mengartikan data itu terdistribusi normal, sementara apabila hasil $\text{Sig} < 0,05$ mengartikan tidak terdistribusi normal.

4. Analisis Data

4.1 Analisis tingkat kepuasan pasien. Analisis akhir tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara penilaian terhadap jawaban kuesioner. Kategorial skor akhir tingkat kepuasan dengan enam item pertanyaan pada tiap dimensi Servqual sebagai berikut:

4.2 Uji Chi Square. Analisis data adalah mekanisme penyederhanaan data penelitian agar mudah dimengerti dan dipahami (Sari et al. 2019). Analisis data pada kajian ini guna melihat keterkaitan pada karakteristik pasien melalui kepuasan pasien dilakukan melalui penggunaan uji *chi square*. Keterkaitan hubungan ini mampu diamati pada hasil *p-value* dimana ketika nilai *p-value* < 0.05 mengartikan adanya karakteristik pasien melalui kepuasan pasien sedangkan ketika nilai *p-value* > 0.05 mengartikan tidak ada keterkaitan pada karakteristik pasien melalui kepuasan pasien.

G. Skema Jalannya Penelitian



Gambar 2. Skema Penelitian